



## کتابچه راهنمای حقوق گیرندگان خدمت مرکز آموزشی درمانی شهید مطهری مرودشت



دفتر بهبود کیفیت

پاییز ۱۳۹۷

## فهرست

صفحه	عنوان
۳	مقدمه .....
۴	چکیده منشور حقوق بیمار در ایران .....
۵	الگوی پوشش پرسنل در بیمارستان آموزشی درمانی شهید مطهری مرودشت .....
۶	اطلاع رسانی به گیرنده خدمت در خصوص نحوه درمان و اطلاعات تأثیر گذار در روند تصمیم گیری .....
۶	نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی .....
۷	هزینه های درمان .....
۷	نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت .....
۸	حفظ محرمانگی و تعیین سطح دسترسی افراد مجاز به اطلاعات بیماران .....
۸	حفظ حریم خصوصی .....
۹	شناسایی و پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی .....
۱۰	فراهم کردن امکان انجام مشاوره با پزشک دوم از داخل و یا خارج از بیمارستان .....
۱۰	اخذ رضایت آگاهانه توسط کارکنان آموزش دیده با مسئولیت و مهر و امضاء پزشک معالج .....
۱۱	جلوگیری از دریافت وجه خارج از چارچوب قوانین ومقررات موجود توسط کارکنان بیمارستان .....
۱۱	تعرفه ها و پوشش های بیمه ای و تخصص های موردنیاز .....
۱۱	نظام کارآمد رسیدگی به پیشنهادات، انتقادات و شکایات بیماران و همراهان .....
۱۲	پذیرش همراه و فراهم نمودن امکانات رفاهی برای وی و عدم استفاده از همراه در روند درمان و ارائه خدمت .....
۱۲	استفاده از تلفن همراه توسط کارکنان بالینی و غیربالینی در شیفت های موظف کاری .....
۱۳	راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان .....

## مقدمه



هدف از تدوین کتابچه حاضر ضرورت اجرای حقوق گیرنده خدمت در این مرکز ، دفاع از حقوق افراد ( به خصوص بیمار ) در راستای تکریم ؛ حفظ حرمت و کسب اطمینان محافظت از جسم و جان در مواقع بیماری به ویژه در فوریت های پزشکی ، بدون هرگونه تبعیض در نژاد ، سن ، جنس ، خویشاوندی ، رتبه و جایگاه اجتماعی ، تحصیلات و ... می باشد.

شایان توجه است که مداخلات آموزش محور در ارتقاء کیفیت خدمات و رضایتمندی مراجعه کنندگان تأثیر داشته و بدین ترتیب مطابقت خدمات ارائه شده با حقوق گیرنده خدمت ارتقاء پیدا می کند.

بیمار حق دارد که از مراقبت توأم با احترام و تکریم برخوردار شود ، از پزشکان و افراد دیگر تیم مراقبتی و درمانی خود در مورد تشخیص ، نوع درمان و پیش آگهی بیماری ، اطلاعات دقیقی کسب کند ، در مورد ادامه یا رد درمان توصیه شده تصمیم گیری کند . برنامه درمانی اش محرمانه نگهداشته شده و در موارد قصور در خدمات پزشکی راهنمایی گردد.

## هوالشافی

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی کشور



# چکیده منشور حقوق بیمار در ایران

## ۱- دریافت مطلوب خدمات سلامت، حق بیمار است.

ارائه خدمات سلامت باید:

- شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش ها، اعتقادات و فرآیند از هرگونه تبعیض از جمله: قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- در سریع ترین زمان ممکن و با احترام به وقت بیمار باشد.
- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانسی)، ارائه خدمات بدون توجه به نامین هزینه آن صورت گیرد. در موارد غیر فوری یراساس ضوابط تعیین شده باشد.
- در مراقبت های ضروری و فوری (اورژانسی)، در صورتی که ارائه خدمات مناسب ممکن نباشد، لازم است پس از ارائه خدمات ضروری و توضیحات لازم، زمینه انتقال بیمار به واحد مجهز فراهم گردد و...

## ۲- اطلاعات باید به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

محتوای اطلاعات باید شامل:

- ارائه آموزش های ضروری برای استمرار درمان
- اطلاعات، باید در زمان مناسب و متناسب با شرایط بیمار از جمله اضطراب، درد و ویژگی های فردی وی از جمله زبان، تحصیلات و... در اختیار وی قرار گیرد.
- بیمار می تواند به کلیه اطلاعات ثبت شده در پرونده بالینی خود دسترسی داشته، تصویر آن را دریافت نموده و تصحیح اشتباهات متدرج در آن را درخواست نماید و...
- ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی اعم از خدمات درمانی و شیردرمانی و ضوابط بیمه و معرفی سیستم های حمایتی در زمان پذیرش...

## ۳- حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

محدوده انتخاب و شرایط تصمیم گیری درباره موارد ذیل می باشد:

- انتخاب پزشک معالج و مراکز ارائه کننده خدمات سلامت در چارچوب ضوابط.
- انتخاب و نظر خواهی از پزشک دوم به عنوان مشاور.
- پس از ارائه اطلاعات، زمان لازم و کافی به بیمار جهت تصمیم گیری و انتخاب داده شود و...

## ۴- ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار (حق خلوت) و رعایت اصل رازداری باشد.

- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد.
- در کلیه مراحل مراقبت اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود و کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی فراهم گردد.
- فقط بیمار، گروه درمانی، افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند، می توانند به اطلاعات پرونده بیمار دسترسی داشته باشند.
- بیمار حق دارد در کلیه مراحل تشخیصی از جمله معاینات، فرد معتمد خود را همراه داشته باشد و...

## ۵- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

- هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید.
- بیمارانی حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایات خود آگاه شوند.
- خسارت ناشی از خطای ارائه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات، مطابق مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران گردد و...

مراجعه کننده گرامی:

- دستورالعمل کامل حقوق گیرندگان خدمت در کلیه ایستگاه های پرستاری بخش ها همچنین وب سایت بیمارستان جهت مطالعه موجود می باشد.

- شما می توانید در صورت داشتن هرگونه سوال در خصوص رعایت حقوق گیرندگان خدمت به مسوول وقت رسیدگی و پاسخگویی به شکایات بیمارستان مراجعه نمایید.



من کامل منشور حقوق گیرندگان خدمت در سایت الکترونیکی دانشگاه به آدرس: <http://extrem.mam.ac.ir> فایل نمایان است.

الگوی پوشش پرسنل در بیمارستان آموزشی درمانی شهید مطهری مرودشت

اتاق عمل	رادیولوژی، آزمایشگاه، ماما	بیمار	پرستار
			
			
اداری	انتظامات	خدمات	کمک بیمار

## اطلاع رسانی به گیرنده خدمت در خصوص نحوه درمان و اطلاعات تأثیر گذار در روند تصمیم گیری



بیمارستان موظف است در رابطه با موارد زیر به شما اطلاع رسانی نماید:

- ◀ نحوه درمان
- ◀ مزایا و عوارض نحوه درمان پیشنهادی
- ◀ حق مشارکت بیمار در روند تشخیص و درمان

پزشک معالج شما موظف است که در مورد روش های تشخیصی بیمارستان و روش های درمان و مزایا و عوارض هر روش برای شما توضیحات کاملی را ارائه نماید و به شما فرصت کافی برای تصمیم گیری داده می شود. شما می توانید روند سیر بیماری، نتایج آزمایشگاهی و سیر درمان را از کادر درمان پرسیده و آگاهانه تصمیم گیری نمایید.

### نحوه دسترسی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی

نحوه دسترسی به پزشک معالج در بخش های بیمارستانی و درمانگاه بصورت زیر می باشد:

درمانگاه:

تمامی پزشکان متخصص و فوق تخصص صبح ها و براساس برنامه زمانبندی درمانگاه از ساعت ۸ الی ۱۰ و ۱۰ الی ۱۲ حضور دارند. فوق تخصصین اطفال و داخلی علاوه بر ساعات ذکر شده عصرها نیز براساس برنامه زمانبندی درمانگاه از ساعت ۱۳ الی ۱۶ بعدازظهر نیز در درمانگاه حضور دارند.

بخش های بیمارستان:

حضور پزشکان در بیمارستان صبح ها از ساعت ۱۰ الی ۱۲ و عصرها ۱۶ الی ۱۸ و همچنین ۲۲ الی ۲۴ شب می باشد.

### هزینه های درمان

بیمارستان پرداخت هزینه ها براساس تعرفه های مصوب وزارتخانه را تضمین می نماید.

◀ پرداخت هزینه های بستری براساس تعرفه های طرح نظام سلامت می باشد که پرسنل پذیرش توضیحات لازم را ارائه خواهند داد.

◀ قاب هزینه های درمان در واحد پذیرش نصب شده است.

#### در صد پرداختی بیماران براساس نوع بیمه:

بیمه خدمات سلامت: ۵۵ درصد هزینه درمان

بیمه تامین اجتماعی: ۰ درصد هزینه درمان (رایگان)

### نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت

اموال گیرنده خدمت عبارت است از هرگونه ابزار، لوازم مصرفی و غیرمصرفی، تجهیزات، سخت افزار یا نرم افزار، دارو، سوابق درمانی و غیر درمانی اعم از کاغذی یا الکترونیک یا مغناطیسی، بافت و نمونه های آزمایشگاهی که گیرنده خدمت مالک آن است. اموال گیرنده خدمت همچنین شامل اموال معنوی (اطلاعات و اسرار بیمار و...) و مواردی مانند جسد و نوزاد نیز می باشد.

۱. در صورتی که بیمار همراهی نداشته باشد یا دچار کاهش سطح هوشیاری باشد، یا در بیماران مجهول الهویه پرسنل انتظامات بخش فوریتها موظف است وسایل بیمار را درون پاکت بسته بنده نموده و به همراه مسئول شیفت فوریتها صورتجلسه تنظیم نماید و صورتجلسه را به مسئول انتظامات تحویل دهد
۲. اموال فوق در ساعات اداری در انبار انتظامات و در ساعات غیر اداری در واحد اطلاعات نگهداری گردد.
۳. اموال فوق بایستی توسط مسئول انتظامات با تدوین صورتجلسه تحویل بیمار یا بستگان وی گردد.

۴. اموال بیماران فوتی بدون صاحب باید توسط پرسنل انتظامات صورتجلسه شده در واحد انتظامات نگهداری شود و با ارائه نامه از دادگاه در بسته بندی پلمپ شده و با هماهنگی حراست بیمارستان به دادگاه فرستاده شود.

۵. در صورتیکه اموال بیمار بستری در بخش‌ها مفقود گردد مسئول شیف‌ت باید مورد را به اطلاع مسئول انتظامات وقت بیمارستان برساند.

مسئول انتظامات موظف است در بخش حضور یافته و بازرسی فیزیکی انجام دهد و در مواردی که اموال پیدا نشود باید از طریق بازدید فیلمهای دوربین‌ها ی بیمارستان موضوع را پیگیری نماید.

### حفظ محرمانگی و تعیین سطح دسترسی افراد مجاز به اطلاعات بیماران

بیمارستان برای حفظ امنیت بیمار و برای عمل به تعهدات اخلاقی خود رعایت اصول رازداری را تا حدی که سلامت و ایمنی بیمار و جامعه را با مخاطره مواجه نسازد تضمین می‌کند.

ارائه اطلاعات بیمار در بین تیم درمان با هدف تشخیص مطلوب و ارائه خدمات درمانی بهینه بلامانع است.

ارائه اطلاعات به افراد خارج از تیم درمان فقط با رضایت بیمار یا ولی قانونی وی و یا نامه کتبی از مراجع قانونی امکان پذیر می‌باشد.

### حفظ حریم خصوصی

بیمارستان حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت را به منظور ایجاد آرامش و رضایتمندی وی را متعهد می‌شود.

بیمارستان جهت حفظ آرامش بیمار و حفظ حریم خصوصی در اطراف کلیه تخت‌های بیمارستان از پرده استفاده نموده است.

به کلیه پرسنل در خصوص نحوه ورود به اتاق‌ها و کنارزدن پرده‌ها آموزش لازم ارائه گردیده است.



- ◀ بیمارستان جهت حفظ آرامش بیمار و حفظ حریم خصوصی در صورت امکان و به درخواست بیمار از پرسنل همگن استفاده می نماید.
- ◀ عدم حضور پرسنل همگن مانعی برای کمک رسانی فوری به گیرنده خدمت و ارائه خدمات در زمان اورژانس به بیماران نخواهد بود.
- ◀ در بخش های جراحی تاکید می گردد که در روز بستری حتما همراه همگن باشد در صورتی که بیمار در این خصوص معذوراتی داشته باشد بایستی فرد از محارم باشد و در صورت امکان در اتاق تک نفره مراقبت می شود.
- ◀ در بخش جراحی زنان حتما تمامی همراهان و تمامی پرسنل خانم هستند.

### شناسایی و پاسخ به نیازهای عبادی و اعتقادی

- ◀ بیمارستان با هدف پاسخگویی به سوالات بیماران، همراهان، کارکنان و پزشکان در زمینه مسائل اعتقادی و عبادی استقرار روحانی نماینده دفتر نهاد مقام معظم رهبری را در بیمارستان (اتاق مراقبت های معنوی) تضمین می نماید.
- ◀ ساعت حضور روحانی در بیمارستان ساعت ۱۱ لغایت بعد از نماز عصر می باشد.
- ◀ روحانی در کلیه روزهای هفته در اتاق مراقبت های معنوی جهت پاسخگویی به سوالات شرعی بیماران و مراجعین حضور دارد.
- ◀ مبلغه و مشاور همه روزه از ساعت ۸ صبح لغایت ۲ بعدازظهر و علاوه بر این در روزهای فرد نیز از ساعت ۳ بعدازظهر لغایت ۷/۵ بعدازظهر در اتاق مراقبت های معنوی جهت پاسخگویی به سوالات شرعی بیماران و مراجعین حضور دارد.
- ◀ در بیماران سالمند در بخش های جراحی به بیماران در مورد سنگ تیمم، وضوی جبیره و نماز بعد از عمل جراحی آموزش داده می شود.
- ◀ پرستار به بیماران سالمند در بخش های جراحی جهت ادای فرائض دینی کمک می کند.

## فراهم کردن امکان انجام مشاوره با پزشک دوم از داخل و یا خارج بیمارستان در صورت تمایل بیمار یا در صورت نیاز

- بیمارستان متعهد می شود در زمانی که بیمار درخواست مشاوره با پزشک دیگری علاوه بر پزشک معالج خویش را دارد شرایط را در چارچوب قوانین مهیا می نماید.
- بیمار و یا همراه وی حق دارد در خصوص بیماری از پزشک مورد اعتماد دیگری نظرخواهی کند.
- در صورت بستری بودن در بیمارستان و تمایل به مشاوره با پزشک دیگر مراتب را به پرستار خود اطلاع دهید.
- پرستار خواسته شماره را به اطلاع پزشک معالجتان می رساند و سپس مدارک موردنیاز از پرونده را در اختیارتان قرار می دهد.
- پرستار نظرات شما پس از مشاوره با پزشک دیگر را به اطلاع تیم درمان می رساند.

## اخذ رضایت آگاهانه توسط کارکنان آموزش دیده با مسئولیت و مهر و امضاء پزشک معالج

- بیمارستان رضایت آگاهانه از مراجعین را توسط کارکنان آموزش دیده با مسئولیت پزشک معالج اخذ می نماید.
- پرستار و پزشک با هدف تصمیم گیری آگاهانه به بیمار در رابطه با عوارض احتمالی و همچنین مزایای انجام اقدامات درمانی و یا عمل جراحی موردنیاز اطلاع رسانی می نماید.
- پزشک ابتدا در خصوص روش های درمانی، عوارض درمان و راه های جایگزین توضیح داده سپس به شما فرصت تصمیم گیری خواهد داد.
- بیمار یا ولی قانونی وی در صورت رضایت به انجام عمل یا اقدام درمانی فرم رضایت نامه را تکمیل و امضاء می نماید.
- پرستار و پزشک متخصص نیز فرم رضایت نامه را امضاء می نماید.

## جلوگیری از دریافت وجه خارج از چارچوب قوانین و مقررات موجود توسط کارکنان بیمارستان

- ◀ بیمارستان متعهد می شود که تمامی پرسنل در حین انجام خدمت جهت اقدامات درمانی بیمار خارج از تعرفه های مصوب وزارتخانه متبوع وجهی از وی دریافت ننمایند و کلیه هزینه های درمانی توسط واحد حسابداری اخذ می گردد.
- ◀ پرسنل پذیرش در رابطه با هزینه های علی الحساب به بیمار و همراه وی توضیح می دهند و در ازای کلیه پرداخت ها به بیمار رسید ارائه می نماید و بیمار را جهت نگهداری رسیدها نزد خود راهنمایی می نماید و در خصوص صورت حساب نهایی و مقایسه آن با رسیدها تاکید می نماید.
- ❖ تابلوی تعرفه های درمان در واحد پذیرش جهت اطلاع مراجعین نصب شده است.

## تعرفه ها و پوشش های بیمه ای و تخصص های مورد نیاز آنان در بیمارستان مقصد

- ◀ بیمارستان موظف است ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی و بیمه های طرف قرارداد بیمارستان را با هدف اطلاع رسانی به بیماران و مراجعین انجام می دهند.
- ◀ لیست بیمه های طرف قرارداد و هزینه ها در معرض دید عموم قرار داده شده است.
- ◀ پرسنل پذیرش در صورت نیاز به اعزام بیمار در رابطه با پوشش های بیمه ای بیمارستان مقصد به همراه بیمار اطلاع رسانی می نمایند.

## نظام کارآمد رسیدگی به پیشنهادات، انتقادات و شکایات بیماران و همراهان

- ◀ بیمارستان موظف است با هدف ارتقاء کیفیت و افزایش رضایتمندی مراجعین شکایات، انتقادات و پیشنهادات بیمار و همراه بیمار را ثبت و بررسی نموده و نتایج را به فرد شاکی، منتقد و پیشنهاددهنده اعلام نماید.
- ◀ فرآیند رسیدگی به شکایات به صورت تابلو در تمام واحدها و بخش ها نصب گردیده است و مسئول رسیدگی به شکایات موظف است رضایت شاکی را جلب نماید.

◀ نظرسنجی از بیمران و همراهان وی با هدف ارتقاء کیفی خدمات و جلب رضایت آنان به صورت مستمر در بیمارستان انجام می شود.

### پذیرش همراه و فراهم نمودن امکانات رفاهی برای وی و عدم استفاده از همراه در روند درمان و ارائه خدمات

- ◀ بیمارستان جهت حفظ آرامش و آسایش همراهان تمهیدات و تسهیلات رفاهی در در نظر گرفته است.
- ◀ در خصوص دریافت غذای روزانه قوانین بیمارستان به شرح ذیل می باشد:
- در بخش اطفال به دلیل الزامی بودن همراه بیمار هزینه ای جهت غذای همراه گرفته نمی شود.
- در بیماران بستری بالای ۱۲ سال در صورت درخواست، همراه بیمار با پرداخت هزینه و دریافت ژتون می تواند غذا دریافت نماید.
- میان وعده به اطفال، بیماران دیابتی و مادران باردار داده می شود.
- استفاده از همراه بیمار جهت انجام امور درمانی مانند دارودهی، راند تخت، تهیه دارو، بیماربری و بردن نمونه های آزمایشگاهی و ... ممنوع می باشد.

### استفاده از تلفن همراه توسط کارکنان بالینی و غیربالینی در شیفت های موظف کاری

- ◀ بیمارستان متعهد می شود جهت آرامش و جلوگیری از وقفه درمان استفاده از تلفن همراه را توسط بیماران و کارکنان محدود می نماید.
- ◀ پرستاران در زمان مراقبت از بیمار از تلفن همراه استفاده نمی نمایند.
- ◀ استفاده از تلفن همراه برای کلیه پرسنل انتظامات در زمان شیفت ممنوع می باشد.
- ◀ همراه بیمار در طول حضور بر بالین بیمار تلفن همراه خود را در حالت سکوت قرار می دهد و در صورت امکان جهت پاسخگویی از بخش خارج می شود.

## راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

۱. پرسنل پذیرش و اطلاعات موظفند اطلاعات را در اختیار گیرندگان خدمت قرار دهند .
۲. تمامی پرسنل بیمارستان موظفند در صورت درخواست مراجعه کنندگان اطلاعات مورد لزوم را در اختیار مراجعه کنندگان قرار دهند.
۳. مسئول روابط عمومی موظف است علائم و جهت های مربوط به بخشها و واحد های پاراکلینیک و راهنمای اورژانس را در مکان های مختلف شناسایی و تابلو با خط خوانا، جهت دار نصب نماید .
۴. مسئول روابط عمومی موظف است قبل از ورود هر بخش، نام بخش را بصورت تابلو نصب نماید.
۵. مسئول IT موظف است اطلاعات و تلفن های داخلی بخش ها را بر روی سیستم گویای مرکز تلفن نصب نماید.
۶. مسئول اطلاعات موظف است، اطلاعات و راهنمایی های مورد نیاز بیماران را جهت راهنمایی در اختیار آنان قرار دهد.

کارکنان بالینی در خصوص موارد ذیل که به صورت فایل الکترونیکی در اختیار بخش ها قرار گرفته است آگاهی دارند و به آن عمل میکنند:

- خط مشی و روش " راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان "
- خط مشی و روش " حمایت از گروه های آسیب پذیر و جمعیت های در معرض خطر "
- خط مشی و روش " رعایت و حفظ حریم خصوصی گیرنده خدمت "
- روش اجرایی " حفظ محرمانگی و تعیین سطح دسترسی افراد مجاز به اطلاعات بیماران "
- روش اجرایی " نحوه ارائه خدمات به بیماران مجهول الهویه "
- دستورالعمل " نحوه حفاظت از اموال گیرنده خدمت "

